

В ходе обработки результатов исследования также была проведена оценка факторов, которые препятствуют более эффективной работе ЦГКБ №1 с точки зрения непосредственных потребителей услуг - пациентов.

Согласно оценке эффективности, по первому критерию - оценка удовлетворенности пациентов предоставляемыми услугами – 86% респондентов ответили, что довольны качеством услуг и что услуги удовлетворяют их потребностям, остальные 14% - в целом довольны результатами, за исключением некоторых нюансов (таких, как отсутствие ремонта помещения больницы, отсутствие разделения туалетов на женские и мужские и др.). Пациентов, которые недовольны качеством услуг, в выборке не оказалось. По данному критерию мы можем оценить социальную эффективность деятельности ЦГКБ №1 как высокую.

Из всех опрашиваемых, 100% респондентов считают, что в ЦГКБ №1 в достаточной мере представлены все виды медицинских услуг, в которых они нуждаются. Также 100% респондентов отмечают, что они не сталкивались с проблемами в процессе обращения за медицинской помощью в ЦГКБ №1, то есть по этим показателям социальная эффективность деятельности ЦГКБ №1 оценивается как высокая.

Большинство пациентов (85%) посещают данное учреждение по месту прописки, однако среди них нет тех, кто хотел бы поменять учреждение здравоохранения по причине недовольности уровнем оказания медицинских услуг, то есть по критерию «степень популярности» социальную эффективность ЦГКБ №1 также можно оценить как высокую. Таким образом, суммарный показатель эффективности по трем обозначенным выше критериям оценивается нами как высокий.

Респонденты отмечают, что деятельность ЦГКБ №1 можно оценить как «достаточно эффективную», а факторами, которые препятствуют повышению эффективности, выступает низкий объем финансирования деятельности.

РАЗВИТИЕ РЫНКА ТОВАРОВ И УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

Базой стабильного улучшения качества жизни любой территории является мобильность и диверсифицированность экономики, предполагающие рост производительности труда, сопровождаемый расширением рынков сбыта и появлением новых продуктов и услуг. Именно интенсивное развитие сферы услуг, оказывающей все большее влияние на качество жизни населения, является одной из особенностей современной российской экономики, соответствующей общемировым тенденциям. Это влияние проявляется в самых различных областях жизнедеятельности человека и общества, от экономической до социальной сферы и затрагивает все компоненты, формирующие качество жизни. Особая роль рынков товаров и услуг в формировании качества жизни проявилась в условиях рыночных трансформаций, что было обусловлено изменением государственной политики в социальной сфере, коммерциализацией ее субъектов, развитием инфраструктуры рынка потребительских товаров и услуг. Наметившиеся тенденции экономического роста, в том числе вызванные быстрым количественным ростом субъектов сферы услуг, расширением ее видового состава привели к закономерному улучшению параметров качества жизни населения, что проявилось в росте уровня жизни, платежеспособного спроса и в целом динамики потребления услуг.

Качество жизни – это совокупность жизненных ценностей, характеризующих виды деятельности, структуру потребностей, условия существования человека, удовлетворенность людей жизнью, социальными отношениями и окружающей средой. Важной особенностью современных подходов к качеству жизни является положение о существовании объективной и субъективной составляющих в оценке качества жизни. Объективная сторона определяется соответствием определенному набору

нормативных и статистических характеристик, которые позволяют судить о степени удовлетворения научно обоснованных потребностей и интересов людей. Субъективная сторона свидетельствует о том, что интересы конкретных людей всегда индивидуальны и отражаются в субъективных ощущениях и оценках. Качество жизни объединяет многие аспекты уровня жизни – характеристики, рассматриваемой чаще всего в экономической системе «ресурсы – потребление», дополняя их качественными оценками.

Развитие рынков товаров и услуг имеет огромное значение в качестве инструмента повышения качества жизни населения, выполняя ряд социально-значимых функций, к которым относятся: 1. удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания; 2. снижение затрат и улучшение условий труда в домашних хозяйствах благодаря деятельности организаций жилищно-коммунального и бытового обслуживания; 3. рациональное использование высвобождающегося свободного времени.

Среди основных предпосылок, способствующих развитию рынков товаров и услуг и формированию соответствующих стратегий ее совершенствования, можно выделить следующие: 1) развитие человеческого потенциала. 2) формирование российского «среднего класса» 3) глобализация экономики 4) ускорение научно-технического прогресса 5) политика доходов, направленная на постепенное, но постоянное улучшение жизни населения страны.

В условиях постиндустриального общества следует отметить такие особенности сферы услуг, как «высокий динамизм, территориальная сегментация и локальный характер, высокая скорость оборота капитала вследствие короткого производственного цикла, их высокая чувствительность к рыночной конъюнктуре в связи с невозможностью транспонировать и складировать услуги, в процессе оказания услуг происходит личный контакт производителя и потребителя, индивидуальность и нестандартность оказываемых услуг, высокая дифференциация продукта в

одной отрасли, наличие асимметрии информации у производителя и потребителя» [1].

На муниципальном уровне развитие сферы товаров и услуг также обосновывается не только данными тенденциями, но и такими, ставшими уже традиционными стратегическими приоритетами территориального развития, как:

- обеспечение устойчивого развития территории в качестве сложной самоорганизующей системы, предусматривающее гармоничное развитие экономической, социальной и экологической подсистем;

- выявление и учет тенденций, а также взаимосвязей, характеризующих развитие территории во взаимоувязке с развитием субъекта РФ, региона, государства, мира;

- сочетание долгосрочного видения и конкретности немедленных действий, предусматривающих определение не только долгосрочных ориентиров и перспективных направлений, но и конкретных действий, проявляющихся в реализации конкретных проектов;

При разработке стратегических приоритетов развития рынков товаров услуг необходимо разрабатывать систему показателей, которая позволяла бы не только количественно, но и качественно определить социально-экономическое, и иное состояние территории, соответствующее достижению целевых установок. Среди наиболее общих показателей, необходимых для разработки стратегических приоритетов используют интегральные показатели уровня жизни; показатели материальной обеспеченности населения; обеспеченность населения жильем; показатели экологической обстановки; показатели социальной напряженности и другие. Что касается непосредственно развития рынка товаров и услуг, то стратегические планы должны предусматривать и такие показатели, как товарооборот розничной торговли на душу населения в сопоставимых ценах; объем бытовых услуг на душу населения; производство потребительских товаров на душу населения и др.

В основу методологии исследования развития рынков товаров и услуг как критерия качества жизни потребителей должна быть положена взаимосвязь различных проявлений качества, обуславливаемая индивидуальной удовлетворенностью потребителей услуг в зависимости от достигнутого уровня жизни как количественно измеряемого базиса качества жизни. Система показателей методики оценки развития рынков товаров и услуг с позиций качества жизни может быть представлена следующим образом:

1. показатели, характеризующие условия потребления услуг, в том числе показатели наличия ресурсов предприятия сферы услуг, показатели эффективности использования ресурсов предприятий сферы услуг, показатели организации обслуживания потребителей, показатели динамики развития предприятий сферы услуг
2. показатели, характеризующие результат потребления услуг, в том числе показатели объема потребления услуг и показатели удовлетворенности потребителей организацией процесса обслуживания.

Концепция совершенствования развития рынков товаров и услуг на муниципальном уровне должна быть основана на идее повышения качества жизни населения посредством улучшения потребления благ в количественном и качественном аспектах, обеспечиваемого темпами развития сферы услуг, повышением конкурентоспособности ее субъектов, совершенствованием организации и повышением качества обслуживания потребителей услуг. По компонентам качества жизни населения, имеющим косвенную взаимосвязь с качеством потребления (например, качество социальной сферы, качество инфраструктуры и т.д.), основное направление развития услуг состоит в создании обеспечивающих условий для улучшения качества жизни. Непосредственно же по компоненте «качество потребления» развитие услуг ориентировано на рост количества потребляемых населением благ, обеспечение рыночной свободы их выбора, соответствующего представлениям потребителя о желаемом образе жизни.

Необходимость совершенствования организации обслуживания потребителей услуг вытекает из главной особенности деятельности субъекта сферы услуг - взаимодополняющем сочетании процессов производства услуги и обслуживания потребителей. При этом в сфере услуг отсутствует звено, разделяющее производителя услуги и ее потребителя. Иными словами, в процессе получения услуги потребитель вступает в непосредственный контакт с предприятием, от результатов которого зависит восприятие потребителем не только полученной услуги, но и предприятия в целом. Отсюда следует, что организация обслуживания играет не меньшую, если не большую роль среди других параметров, определяющих представления и ожидания потребителя в отношении услуги, восприятия результата ее получения и отношения к деятельности предприятия сферы услуг в целом.

В качестве рекомендаций для органов местного самоуправления по совершенствованию развития рынков товаров и услуг можно указать следующие направления:

- для потребителя – обеспечение удовлетворенности организацией обслуживания, что приведет к повторному посещению предприятия, росту объемов потребления услуг и, следовательно, создаст условия для повышения уровня жизни;
- для предприятия – обеспечение востребованности оказываемых им услуг у потребителей, что приведет к росту доходов и прибыли за счет увеличения посещаемости предприятия и создаст условия для повышения конкурентоспособности.

Литература

1. Предводителя М.Д., Балаева О.Н. Организация сферы услуг: экономика и управление. Курс лекций. М.: Высшая школа экономики. 2002. 79 с.

Данилов Д. Л.,